

# IDÉBESKRIVELSE

## Smarte investeringer i kernevelfærden

**Forslagets titel:** Automatisering af sagsprocesser i jobcentrene

**Fremstillende  
forvaltning:** BIF

**Projektejer (di-  
rektør)** Jacob Zeberg Eberholst

**Øvrige berørte  
forvaltninger:**

### 1. Baggrund og formål

I jobcentrene foregår rigtig meget sagsbehandling og registrering i forskellige fagsystemer. Det vedrører eksempelvis udarbejdelse af jobplaner, bestilling af tilbud, indhentning af lægeerklæringer, registrering af samtaler og indgåede aftaler mv. Mange af sagsprocesserne gentages flere gange om dagen.

En analyse foretaget gennem feltarbejde og observationer i jobcentrene viser, at der er potentiale i at automatisere processerne.

I Ydelsesservice har man i 2015 implementeret brugen af såkaldte hot keys. Hot keys er et begreb indenfor robotteknolog, og er et stykke software, der kan automatisere manuelle processer for medarbejdere. Fx kan softwaren programmeres til, at der på baggrund af indtastning af et CPR-nr. automatisk åbnes øvrige systemer, hvor der slås op på den respektive borger. Det betyder, at medarbejderen slipper for at åbne og indtaste samme CPR-nr. i op til 5 forskellige systemer – uden at der skal bekostes en kostbar og tidskrævende systemintegration mellem fagsystemerne. Softwaren kan også programmeres til automatisk at indsætte titel eller navn i journalnotater eller automatisk overføre informationer i blanketter, som ellers skulle indskrives manuelt.

### 2. Forslagets indhold

Forvaltningen er i gang med at forberede en test i jobcentrene med udvikling af 3 hot keys. Dette med henblik på at få erfaring med udvikling og brug af hot keys i jobcentrenes fagsystemer.

Konkret vil følgende hot keys blive afprøvet:

*Transportgodtgørelse:* Ledige har ret til at få transportgodtgørelse under aktivering, såfremt aktiveringsstedet er mere end 3 km fra borgerens bopæl. I dag beregnes transportgodtgørelsen manuelt af sagsbehandlere ved at slå op i enten Krak eller rejseplanen og indtaste borgers adresse, samt aktiveringssted. Der er desuden uklarhed om, hvorvidt der skal beregnes i zoner eller kilometer. For at effektivisere og sikre korrekt beregning afprøves en hot key, der automatisk udregner godtgørelse på baggrund af til-

gængelig data i fagsystemet om borgers og aktiveringsstedets adresse, samt retningslinjer for godtgørelse.

*Forberedende planer:* Forberedende plan til rehabiliteringsteamet skal indeholde en liste over alle aktiviteter, som borger har deltaget i inkl. timetal, lovparagraf, periode mv. Disse oplysninger står i forskellige felter i fagsystemet. Indtastningen sker derfor ved, at der slås op i fagsystemet forskellige steder og manuelt indtastes i den forberedende plan. Tidsforbruget er mellem ½-2 time pr. forberedende plan. For at spare tid og frustration over manuel indtastning afprøves en hot key, som automatisk overfører data til den forberedende plan.

*Simple genvejstaster:* Der skrives ofte samme tekst flere gange om dagen, eks. titel og navn i journaler, indkaldelsesbreve mv. Ligesom der ofte kopieres skabeloner ind i fagsystemet (fx obligatoriske overskrifter i indsatsplan mv.). Der afprøves derfor simple genvejstaster for obligatoriske standardtekster med henblik på at reducere tidsforbrug.

På baggrund af disse 3 områder vil blive udarbejdet en plan for videre implementering i forhold til præudfyldning af en lang række blanketter og kobling mellem fagsystemer og blanketsystemer.

### 3. Forslagets potentiale

Forslaget indeholder både potentiale for at effektivisere processer samt øget kvalitet i sagsbehandling (fx korrekt udregning af transportgodtgørelse). Derudover forventes forslaget at øge medarbejdertilfredsheden, da det manuelle, gentagne arbejde giver anledning til frustration.

Vurderingen er, at der er et stort potentiale i hot keys. På baggrund af feltarbejde og observationer anslås det, at udrulning af hot keys til flere områder og processer på sigt vil kunne spare jobcentermedarbejder ca. ½ time om ugen, hvilket svarer til ca. 7 årsværk (3,5 mio.).

### 4. Økonomi

**Tabel 1. Investeringer i forslaget**

	2016
Samlede driftsinvesteringer i forslaget	2.000

**Tabel 2. Effektiviseringer sfa. af forslaget, service**

	1000 kr. (2016 p/l.)						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	I alt
Effektiviseringer totalt	-1.500	-2.500	-3.000	-3.500	-3.500	-3.500	-17.500

### 5. Inddragelse af medarbejdere, virksomheder og borgere

Medarbejdere vil blive inddraget i forhold til at identificere processer, der med fordel kan automatiseres.

### 6. Overordnet tidsplan

Pilottesten vil gennemføres tidligst muligt i 1. kvartal 2016. på basis af (de foreløbige) erfaringer udarbejdes en business case.